

ROI がコネクター・ジャパンと業務提携
ホテル・宿泊施設向けのオンライン集客支援サービス
「ホテルラボ」の機能を強化

国内最大級の顧客満足度向上プラットフォーム「ファンくる」を運営する株式会社ROI（アールオーアイ）（東京本社：東京都千代田区、代表取締役社長：山口敬人）は、2021年10月25（月）にLINEテクノロジーパートナーの株式会社コネクター・ジャパン（東京オフィス：東京都千代田区、代表取締役社長：中濱康広）と業務提携契約を締結しました。当社が保有するアンケート設計・分析のノウハウを、コネクター・ジャパンが運営するホテル・宿泊施設向けオンライン集客支援サービス「ホテルラボ」に提供し、同サービスを活用することによって顧客満足度の高いホテル・宿泊施設の運営が実現し、これまで以上にリピーターを創造することを目指します。



ROI（アールオーアイ）とコネクター・ジャパンとの業務提携を通して、ホテル・宿泊施設向けのオンライン集客支援サービス「ホテルラボ」のさらなる拡充へ

10月25日（月）に開始したコネクター・ジャパンとの業務提携を通して、次のようなサービス拡充を目指します。

1. 各施設が独自で取り組むサービス後のアンケートではなく、「ホテルラボ」にROIが保有するアンケート設計と分析のノウハウを組み入れることで、IT活用による集客から顧客満足向上への取り組みまでを一気通貫してホテル・宿泊施設をサポートすることができます。それに加え、定量化されたデータはマクロデータとなり、同地域や同価格帯の施設と比較できますので、ポジショニング戦略で優位に立つことができます。

2. 利用ユーザーからの純粋な声や実際のデータからフィードバックすること、具体的かつ顧客満足度アップに直結するオペレーション改善案を提案します。ROIが「ファンくる」によって蓄積したアンケート設計と分析は、お客様の意識構造（インサイト）にフォーカスをして、サービス体験のなかで満足・不満足「決め手」を定量化しますので、施設にとって改善の優先順位がつけやすく、顧客満足度の向上にスピーディーに取り掛かることができます。

ROIでは今後、既存の顧客を対象にこの業務提携にもとづいたサービスのテスト導入を

進め、順次対象を拡充していく予定です。

【ホテルラボとは】



コネクター・ジャパンが提供している「ホテルラボ」は、ホテル・宿泊施設それぞれのニーズや直面している課題に応じて、施策立案から提案・運用・検証までをトータルで実行する独自のサービスです。これまで300施設以上の契約実績があります。

【ファンくるとは】



ROIが提供している「ファンくる」は累計3,000社以上にご利用いただいています。全国120万人の会員様に実際に店舗やご自宅でモニターとなっていただき、その体験と声を収集して精緻に分析し企業様にフィードバックすることで、よりお客様の声を反映したサービスを構築していただけます。

コロナ禍で、多数の企業・店舗様が売上低下する中、来店頻度や単価の高い”お得意様”づくりと、そのための顧客満足度向上が益々重要になっています。実際、「ファンくる」を導入することでコロナ禍においても売上げがV字回復している企業・店舗様も多く、これはその企業・店舗様が「ファンくる」によって収集・分析された生活者のリアルな体験と声をサービスに反映させ、リピーターの獲得、ファン作りに成功されているからに他なりません。

「ファンくる」は現在、飲食店だけでなく、美容室、食品・飲料メーカーなどの幅広い事業者の方にご利用いただいています。

【株式会社コネクター・ジャパンについて】

東京オフィス：〒101-0031 東京都千代田区東神田 1-15-9 セントピア東神田ビル 4F

代表者：代表取締役社長 中濱康広

設立：2013年12月

電話番号：03-5244-9566（代表）

URL：<https://cnctor.jp/>

事業内容：ITを活用したホテルマーケティング事業、アウトソーシング事業、プロダクト（ソリューション）開発事業ほか

【会社概要】

■会社名：株式会社 ROI

■代表者：代表取締役社長 山口敬人

■資本金：1億円

■創業：2004年8月26日

■所在地：東京都千代田区岩本町 1-10-5 TMMビル 4F

■TEL：03-4400-6630

■FAX：03-5809-1468

■URL：<https://www.j-roi.com/>

■事業内容：顧客満足度向上プラットフォーム「ファンくる」

(<https://www.fancrew.jp/>)」の運営・開発

モニター調査サービス「ファンくるクラウド CS (<https://biz.fancrew.jp/>)」の運営・開発

【本件に関するお問い合わせ】

■株式会社 ROI （担当：広報、Email：pr@j-roi.com）